

Steffie legt donorregister simpel uit

Annet van Aarsen

Den Haag ■ Vraag het Steffie. Deze online juf is steun en toeverlaat voor duizenden mensen 'die een zetje kunnen gebruiken'. Ze heeft de antwoorden paraat op moeilijke vragen in een steeds gecompliceerdere maatschappij. Minister Bruno Bruins (Medische zorg) opende gisteren een nieuw hoofdstuk van de online vraagbaak: over orgaandonatie en het donorregister.

Jacques de Wit van Leer Zelf Online, die Steffie bedacht, zegt dat volgens de officiële cijfers zijn doelgroep 2,5 miljoen mensen groot is. Steffie wordt jaarlijks een miljoen keer geraadpleegd. „Door mensen met een verstandelijke beperking, mensen die niet kunnen lezen en schrijven, jonge vluchtelingen uit Eritrea, ouderen die de snelle ontwikkelingen niet meer kunnen volgen en nog veel meer mensen. Stel je voor dat je als ex-gedetineerde na jaren buiten komt en de bus moet nemen.”

Reizen met het openbaar vervoer is dus een onderwerp dat door Steffie is aangepakt. Net als internetbankieren, een DigiD aanvragen, stemmen, naar de tandarts gaan, online daten en - moeilijk onderwerp - alles over de dood: van de uitvaart tot omgaan met verdriet. „We werken met mensen met een verstandelijke beperking. Zij komen zelf met onderwerpen voor Steffie. Hier lopen we tegenaan, zeggen ze.”

De online juf gaat niet wachten op



Het is belangrijk dat je goed over jouw wensen nadenkt zodat je een keuze kan maken die voor jou goed voelt. Praat daarom ook over jouw keuze met familie, vrienden of met je begeleider.

Steffie.nl: moeilijke dingen op een makkelijke manier uitgelegd.

oplossingen van de instanties die erover gaan. Zo zette Steffie vorige maand nog de ins en outs van het aanvragen van toeslagen en de problemen die kunnen ontstaan online.

Vinkje

De Wit: „Dat is nodig, want nu gaat het niet goed. De overheid laat een kwetsbare groep mensen bankje spelen met duizenden euro's. Een vinkje verkeerd zetten kan zomaar betekenen dat ze onterecht een toeslag van 2500 euro krijgen. Dat ze die aan het eind van het jaar moeten terugbetalen, realiseren ze zich niet. Dit veroorzaakt enorm veel proble-

men, mensen die in de schuldsanering terecht komen, van de regen in de drup.”

De belastingdienst denkt nu na over de mogelijkheid om gegevens met grotere regelmaat te checken. Dan lopen de bedragen niet zo ver op. Maar Steffie vindt dat er nu al wat aan moet gebeuren. „Je zou kunnen zeggen dat we op een vrij agressieve, activistische manier opereren. Maar het werkt wel”, aldus De Wit. „We hebben de filosofie: de overheid gaat het niet veranderen. Laten we iets maken waar deze groep wat aan heeft, waar deze groep iets meer zelfvertrouwen van

Vraagbaak in een gecompliceerde maatschappij

krijgt. Dat mensen het toch aandurven om te gaan stemmen. Of weer eens met de tram durven gaan.”

Dat Steffie nu ineens zo succesvol is als vraagbaak, is eigenlijk een wonder. De Wit bedacht haar jaren geleden voor - toen nog - de RVU. Hij had wat modules gemaakt over hoe om te gaan met internet: e-mailen, surfen en googelen. Hij was Steffie eigenlijk helemaal vergeten, wilde haar na een aantal jaar offline halen. „En toen bleek ineens dat ze nog steeds duizenden bezoekers had.” De wedergeboorte van Steffie was daarna snel een feit. „Ze heeft inmiddels ook een succesvolle datingsite voor mensen met een beperking”, zegt De Wit.

Zijn team is nu bezig met het moeilijkste vraagstuk tot nu toe: over wilsonbekwaamheid. „We zitten nog volop in de discussie: wat is het eigenlijk. We zijn er nog niet uit”, aldus De Wit, die soms maanden research doet voordat Steffie de antwoorden op een rijtje heeft. Zo liep hij een paar maanden rond bij voedselbanken, onder andere in Leiden. „Heel indrukwekkend, zo veel aangrijpende verhalen.”